



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ciencias Matemáticas**

**Escuela Académico Profesional de Estadística**

**Evaluación de la confiabilidad y validez del  
cuestionario índice de insatisfacción laboral del usuario  
interno en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Estadística

**AUTOR**

Sherly Melissa MUÑOZ TEJADA

**ASESOR**

Violeta Alicia NOLBERTO SIFUENTES

Lima, Perú

2009



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Muñoz, S. (2009). *Evaluación de la confiabilidad y validez del cuestionario índice de insatisfacción laboral del usuario interno en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesina para optar el título profesional de Licenciada en Estadística. Escuela Académico Profesional de Estadística, Facultad de Ciencias Matemáticas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

---

### **Dedicatoria**

A Dios, a la Virgencita, padres queridos, mi familia y Julio; sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado. Muchas Gracias.

## RESUMEN

### EVALUACIÓN DE LA CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL CUESTIONARIO ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

SHERLY MELISSA MUÑOZ TEJADA

2009

Asesor : Mg. Violeta Nolberto Sifuentes

Título Obtenido : Licenciado en Estadística

---

Esta tesina presenta una propuesta de encuesta que forma parte de un conjunto de instrumentos para la evaluación y monitoreo de la gestión de la calidad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. El instrumento “Índice de satisfacción Laboral del Usuario Interno” recoge información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo, y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella. El objetivo es validar el cuestionario, para ello se verificara la validez (análisis factorial) y la confiabilidad (Alpha de Cronbach). Los resultados muestran que a pesar de tener una confiabilidad del 92% (subestimado por el número de categorías), el instrumento no es adecuado, ya que la estructura que presenta es muy dispersa (no conformaban las dimensiones del cuestionario). En este sentido se realizo un análisis ítem por ítems verificando el nivel de confiabilidad y optimizando las dimensiones, sin perder en gran parte la estructura inicial, obteniendo una propuesta de cuestionario con menos dimensiones válidas y un nivel de confiabilidad adecuado.

**Palabras claves:** Insatisfacción laboral, validez, confiabilidad.

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION OF THE RELIABILITY AND VALIDITY OF THE SURVEY JOB DISSATISFACTION INDEX IN THE INTERNAL USER HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA**

SHERLY MELISSA MUÑOZ TEJADA

2009

Advisor : Mg. Violeta Nolberto Sifuentes

Title Obtained : Bachelor of Statistics

---

This thesis presents a proposal for a survey that is part of a set of tools for assessment and monitoring of quality management at the Hospital Nacional Arzobispo Loayza. The instrument "Satisfaction Index Internal User Education" provides information on the perceptions of workers in their work environment and that generally results in satisfaction or dissatisfaction in relation to the expectations of the organization and what it perceives it. The objective is to validate the questionnaire and for this we verify the validity (factor analysis) and reliability (Cronbach's Alpha). The results show that despite having a reliability of 92% (underestimated by the number of categories), the instrument is not suitable, since the structure presented is very scattered (not made up the dimensions of the questionnaire). In this sense, place an item by item analysis to verify the level of reliability and optimizing the size without losing much of the initial structure, resulting in a proposal for a questionnaire with fewer dimensions valid and appropriate confidence level.

**Keywords:** job satisfaction, validity, reliability.

# ÍNDICE

Indice.....	vi
Introducción.....	viii
 CAPÍTULO I.....	 1
ASPECTOS GENERALES.....	1
I.1 Breve historia de los estudios de Satisfacción Laboral .....	1
I.2 Antecedentes .....	5
I.2.1 Antecedentes a Nivel Internacional .....	5
I.2.2 Antecedentes a Nivel Nacional.....	9
 CAPÍTULO II .....	 11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
II.1 Formulación del problema .....	11
II.2 Justificación del estudio .....	12
II.3 Operacionalización de las variables Insatisfacción Laboral .....	12
II.4 Objetivo .....	15
II.4.1 Objetivo General.....	15
II.4.2 Objetivos Específicos .....	15
 CAPÍTULO III .....	 16
MARCO TEÓRICO .....	16
III.1 Definición del índice de insatisfacción laboral .....	16
III.2 Confiabilidad y Validez de un cuestionario .....	17
III.2.1 Modelo clásico y concepto de confiabilidad.....	17
III.2.2 Supuestos Fundamentales.....	18
III.2.3 Significado del coeficiente de Confiabilidad .....	19
III.2.4 Confiabilidad del Test.....	20
III.2.5 Coeficiente $\alpha$ de Cronbach .....	21
III.2.6 Validez del test .....	23
III.2.7 Validez de Contenido .....	24
III.2.8 Validez de Constructo .....	25
 CAPÍTULO IV .....	 29
METODOLOGÍA .....	29
 CAPÍTULO V.....	 31
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN .....	31
V.1 Cuestionario Inicial .....	31
V.1.1 Evaluación de la confiabilidad .....	31
V.1.2 Evaluación de la validez del constructo.....	32

V.1.3	Extracción de los componentes.....	34
V.1.4	Rotación de los componentes y factores obtenidos .....	35
V.2	Cuestionario Final (Propuesto) .....	35
V.2.1	Evaluación de la confiabilidad .....	36
V.2.2	Evaluación de la validez del constructo.....	36
V.2.3	Extracción de los componentes.....	37
V.2.4	Rotación de los componentes y factores obtenidos .....	39

CONCLUSIONES .....	40
--------------------	----

RECOMENDACIONES .....	41
-----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
---------------------------------	----

## ANEXOS

Tabla 1: Análisis de confiabilidad .....	47
Tabla 2: Análisis de confiabilidad por dimensión.....	47
Tabla 3: Determinante de la Matriz de Correlaciones .....	50
Tabla 4: Prueba de Esfericidad .....	50
Tabla 5: Comunalidades .....	50
Tabla 6: Varianza Total Explicada.....	51
Tabla 7: Tabla de Saturaciones .....	52
Tabla 8: Análisis de confiabilidad .....	52
Tabla 9: Determinante de la Matriz de Correlaciones .....	53
Tabla 10: Prueba de Esfericidad .....	53
Tabla 11: Comunalidades .....	53
Tabla 12: Varianza Total Explicada.....	54
Tabla 13: Componentes Rotados.....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N°1: Grafico de Sedimentación .....	52
Grafico N°2: Grafico de Sedimentación .....	54

## CUESTIONARIOS

Cuestionario N°1: Indice de Insatisfaccion Laboral.....	56
Cuestionario N°2: Indice de Insatisfaccion Laboral-Propuesto.....	61



## INTRODUCCION

El usuario interno es definido como el personal asistencial o administrativo, médico o no médico, contratado o nombrado que se desempeña en una actividad específica en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

La satisfacción del usuario interno puede estar definida como la actitud frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el usuario interno desarrolla en su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el usuario interno en relación al trabajo en la actual institución, la remuneración, las oportunidad de progreso en la institución, sus colegas en el presente empleo, la supervisión en la institución, la capacitación y otros aspectos del trabajo en general.

La insatisfacción en el trabajo y las repercusiones que puede tener para la organización en general, puede ser muy perjudicial o beneficioso al entender la relación satisfacción-productividad en los trabajadores.

Las variables de insatisfacción del usuario interno son frecuentemente de naturaleza no observable. Si lo que se pretende medir es una «variable latente» o «constructo no observable», es necesario hacerlo de forma indirecta por medio de «indicadores observables»

El investigador que usa cuestionarios que se basan tácitamente (variables no observables) en la teoría clásica del test, ignoran los supuestos poco realistas, que incumple con frecuencia y conducen a evaluar deficientemente la fiabilidad y validez del instrumento.

La presente investigación destaca la necesidad de precisar los términos esenciales de la medición (confiabilidad y validez) clarificando las deficiencias en que incurre la metodología tradicional en su uso. Señala las limitaciones de la evaluación de la fiabilidad mediante el  $\alpha$  de Cronbach.

Como alternativa se propone el tratamiento secuencial e integrado de la validez y la fiabilidad en el marco de los modelos del análisis factorial. Estos modelos proporcionan el marco estadístico adecuado para evaluar la validez y la fiabilidad de cada ítem, en lugar de efectuar sólo valoraciones globales. La perspectiva guía a la optimización del proceso de construcción o adaptación de un cuestionario.

## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **I.1 Breve historia de los estudios de Satisfacción Laboral**

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla. (Hoppock, 1935) publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (Parra&Paravic, 2002)

Posteriormente, (Herzberg, 1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicios de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. (Parra&Paravic, 2002).

(Locke, 1976) definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Las circunstancias personales y del trabajo son las que acaban determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico

van delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por (Herzberg, 1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó “factores motivadores”) mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de “factores higiénicos”).

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores, además la satisfacción laboral ha tomado importancia “en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales” (Palma, 1999).

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral, a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento.

“subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio”.

Se han realizado múltiples investigaciones respecto a la satisfacción laboral, pero sólo en las últimas décadas se han preocupado por la satisfacción de los profesionales de enfermería. Las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en enfermeras/os en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo. El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. (Parra & Paravic, 2002) ; (Fernandez & Paravic, 2003).

Transcurrido el tiempo diversos autores han encontrado los siguientes resultados: (Kramer & Schmalenberg, 1992) observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajan, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras. (Salinas et al., 1994) , en México, informaron que las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima y la armonía intragrupo. (Chavez et al., 1996), en México, indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral. (Moss & Rowler, 1997), en EE.UU., mostraron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción de las enfermeras. (Paravic, 1998) ,(Parra, 2002), (Zuñiga, 2002) pudieron constatar en sus respectivas investigaciones que el nivel de satisfacción laboral era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones. (Fernandez & Paravic, 2003).

(Avendaño et al.,1997) señalan que dentro de las características de las condiciones de trabajo de las enfermeras se encuentran las siguientes: altas cargas físicas, exposición constante a contaminantes físicos, químicos y biológicos, como también a accidentes. Por otra parte, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y pensionaba a los enfermeros. (Fernandez & Paravic, 2003).

El optimizar los factores de trabajo que se identifiquen como influyentes en la satisfacción laboral de las enfermeras de nuestro país, lograría que éstas trabajen en ambientes laborales más confortables, seguros y agradables, con políticas de remuneraciones y de promociones y ascensos justas y equitativas, todo lo cual influirá en la satisfacción laboral de la enfermera(os), en su vida personal, en la institución donde laboran y finalmente en el paciente o usuario de la atención de salud. (Fernandez & Paravic, 2003).

## I.2 Antecedentes

### I.2.1 Antecedentes a Nivel Internacional

(Varela, 2004) consideran que la satisfacción laboral en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología. Además, el grado de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación. Si en términos de calidad de atención al usuario podría discutirse esta relación, es indiscutible que al determinar la satisfacción laboral se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos, lo que hace necesaria su valoración en cualquier modelo de calidad total.

Para ello, en junio de 2003 remitieron a 70 odontólogos y estomatólogos del nuevo modelo de Atención primaria (AP) del SERGAS una carta de presentación, un cuestionario socio demográfico, y el cuestionario Font Roja, que explora las áreas componentes de la satisfacción laboral: *satisfacción en el trabajo; presión en el trabajo; relación personal en el trabajo; distensión en el trabajo; adecuación para el trabajo; control sobre el trabajo, y variedad de la tarea*. A los 15 días del primer envío se hizo un recordatorio por teléfono o por correo electrónico. La edad media de los encuestados fue de 46,58 años ( $DE \pm 9,47$ ), predominando el sexo masculino (74,3%), ejerciente en medio urbano (48,6%) con contrato temporal (82,9%) y vinculación media a la sanidad pública de 15,25 años ( $DE \pm 8,34$ ). No se han observado diferencias significativas en función del sexo de los encuestados o de los años de ejercicio, pero sí en el hecho de ejercer en un centro acreditado para la docencia, donde las expectativas de promoción profesional son más altas ( $p=0,034$ ), y la tensión relacionada con el trabajo, menor ( $p=0,043$ ). Los encuestados que trabajan en el medio rural sufren más presión a causa del trabajo ( $p=0,044$ ). La satisfacción laboral global varía con la edad ( $p=0,019$ ). La relación con los compañeros está condicionada por la presión asistencial ( $p=0,021$ ), estando más insatisfechos aquéllos que atienden menos de 10 pacientes por día.

(Briceño, 2005) indican que la insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario. Ante lo expuesto, la insatisfacción laboral, como factor de riesgo para el personal de enfermería, es un trastorno que estaría presente en el lugar del trabajo, y la solución consistiría en suprimirlo y no tratar de que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables. Plantearon el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público, analizando su relación a las variables sociodemográficas; se describe un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral, y se analizan las causas más comunes de insatisfacción.

El cuestionario empleado consta de 7 preguntas para valorar el grado de satisfacción laboral y fue extraído del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España, publicado en "Notas Técnicas de Prevención", basándose en los elaborados por el *Survey Research Center*, de Michigan, cuya adaptación fue realizada por el Instituto al idioma español. La valoración del cuestionario se realizó en cuatro formas diferentes en relación con el grado de insatisfacción, M, B, P y N, (muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho respectivamente). Además consideraron variables sociodemográficas, por parte del autor, como edad, sexo y capacitación en enfermería. Emplearon la escala Likert para asignar el puntaje a cada ítem de la siguiente forma:



Muy satisfecho, con 4 puntos cada pregunta.

Bastante satisfecho, con 3 puntos cada pregunta.

Poco satisfecho, con 2 puntos cada pregunta.

Nada satisfecho, con 1 punto cada pregunta.

Las escalas utilizadas fueron validadas por diversos autores en estudios realizados en distintos países, excepto en la Argentina, donde no se documentó estudio alguno de este tipo en el personal de enfermería.

La muestra estuvo formada por 50 enfermeros de una sola institución de la provincia de Tucumán, Argentina que es el Hospital Ángel C. Padilla; y se encontraron los siguientes resultados: De los 50 enfermeros estudiados, el 70% (n= 35) eran mujeres. La media de edad del grupo fue de 37,8 años, con un rango de edad situado entre 21 y 60 años y una desviación estándar de 9,71. Con respecto al nivel de capacitación del personal encuestado, el 80% (n= 40) eran auxiliares de enfermería, y solo el 16% (n= 8) eran enfermeros profesionales (terciarios y universitarios).

(Fernandez, 1995), indican que La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

El análisis global de la satisfacción es un indicador de poca utilidad para la puesta en marcha de medidas correctoras y del seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización de personal. Por tal motivo, es interesante

utilizar cuestionarios que puedan analizar las dimensiones de la satisfacción laboral.

Utilizaron el cuestionario Font Roja, adaptado por (Aranaz, 1988) de otro instrumento utilizado en el *Tecumseh Community Health Study (1986)*. Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo; consta de 24 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario. El análisis factorial de dicho estudio definió 9 factores como componentes de la satisfacción, que explican el 69,12% del total de la varianza. Posteriormente se realizó un estudio con el mismo cuestionario añadiendo cinco preguntas para los trabajadores de atención primaria del Área 10, Mediante el análisis factorial se describieron 8 dimensiones que explicaron el 58% de la varianza total, (Fernandez S. , 1995), cada pregunta es valorada mediante una escala de Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción.

También consideraron variables universales (edad y sexo), variables que permiten valorar los criterios de selección (antigüedad y lugar de trabajo), y otras variables independientes presumiblemente relacionadas con la satisfacción (tipo de contrato y categoría profesional). Como resultados principales e anota que existen diferencias significativas entre la valoración que hacen las diferentes categorías de la mayoría de las dimensiones. Los facultativos son los que puntúan mas bajo el exceso de trabajo, 2,36 (IC<sub>95%</sub>:2,24-2,48), la tensión relacionada con el trabajo, 2,05 (IC<sub>95%</sub>:1,92-2,18), y las relaciones con compañeros, 3,22 (IC<sub>95%</sub>:3,15-3,29); la enfermería tiene la puntuación más elevada en el total de la escala de satisfacción, 3,20 (IC<sub>95%</sub>:3,14- 3,26); el personal no sanitario tiene la media de puntuación más baja en la promoción profesional, 2,26 (IC<sub>95%</sub>:2,13-2,39), en comparación con los otros estamentos.

### **I.2.2 Antecedentes a Nivel Nacional**

En el Perú se han sustentado planteamientos relacionado con factores intrínsecos del trabajador, (León, 1976) y (Pejerrey, 1978).

En una investigación sobre factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al "ofrecerles un puesto", pusieron a comprobación la hipótesis de que los empleados de oficina peruanos, en comparación con los trabajadores manuales, son estimulados más poderosamente por los aspectos intrínsecos del trabajo (propiedades de la actividad laboral en sí, particularmente aquellas relacionadas con el crecimiento psicológico del trabajo) y menos poderosamente por los extrínsecos (características del entorno o contexto del trabajo).

De los resultados obtuvieron que tanto los trabajadores manuales como entre los empleados de oficina, los factores intrínsecos mostraron ser causas más poderosas de satisfacción-insatisfacción que los factores extrínsecos.

(León et al., 1975), encontraron una alta relación de la satisfacción laboral con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, asimismo reportaron mayor satisfacción laboral a nivel de gerentes y profesionales frente a los de menor jerarquía de puesto; también la variable tiempo de servicios presenta una relación directa decreciendo ésta a partir de los diez años de servicio. En relación a la edad, no muestra un patrón uniforme y los puntajes relacionados con aspectos intrínsecos como logro y responsabilidad fueron de mayor puntuación mientras que el de remuneración como factor extrínseco, obtuvo menor puntuación. (Torres, 1987), su investigación es acerca de la Satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional.

(Palma, 1999), reportó en una muestra de 952 trabajadores en cinco grupos ocupacionales un nivel de satisfacción promedio en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana, siendo los factores intrínsecos los de mayor satisfacción, las diferencias por género favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente al público siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

## **CAPÍTULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **II.1 Formulación del problema**

Como se ha mencionado en los antecedentes la insatisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas, en este caso de los usuarios internos (personal asistencial o administrativo, médico o no médico, contratado o nombrado) que se desempeña en una actividad específica del Hospital Arzobispo Loayza en el año de estudio. Por tanto es importante disponer de un instrumento (cuestionario) adecuado que permita medir la insatisfacción laboral con muy buena aproximación, siendo la insatisfacción de orden multifactorial y habiendo factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de este hospital, por tanto en el presente trabajo se debe absolver la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de confiabilidad y validez del cuestionario Índice de Insatisfacción laboral del usuario interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en el año 2008?

## **II.2 Justificación del estudio**

El presente trabajo se sustenta en lo siguiente:

**Metodológico:** Se aborda el desarrollo del trabajo empleando herramientas estadísticas para evaluar la consistencia interna del cuestionario y la validez de constructo.

**Interdisciplinario:** En el presente trabajo se aborda un tema en el área de salud, que requiere conocimientos del entorno respectivo y de la aplicación de herramientas estadísticas en la evaluación de un cuestionario.

## **II.3 Operacionalización de las variables Insatisfacción Laboral**

Las dimensiones consideradas en el cuestionario Índice de insatisfacción del usuario interno son:

- Trabajo en la actual institución.
- Remuneración.
- Oportunidad de progreso en la institución
- Sus colegas en el presente empleo
- Supervisión en la institución
- Capacitación
- Trabajo en general

Las variables que conforman cada dimensión se muestran en la siguiente tabla.

### **TABLA N° 1**

#### **INDICADORES DE LAS DIMENSIONES DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL**

Cada indicador esta operacionalizado en la siguiente escala:

- 1: Acuerdo
- 2: Medianamente de acuerdo
- 3: Desacuerdo

Dimensiones	Indicadores	Codificación
<b>1. Trabajo en la actual institución</b>	Carencia de entusiasmo	X11
	Imposibilidad de cambios	X12
	Es aburrido	X13
	No es bueno	X14
	No hay sentido de realización	X15
	No es respetado por los demás	X16
	Incomodidad	X17
	Desagradable	X18
	Inútil	X19
	No planea nuevas metas	X110
	Rutinario	X111
	No creativo	X112
	Sin importancia	X113
	No es interesante	X114
	No se evidencia resultados	X115
	No permite usar capacidades	X116

<b>2. Remuneración</b>	Ingreso no cubre necesidades	X21
	No es una justa	X22
	Es baja	X23
	No permite lujos	X24
	Pago inadecuado	X25
	Alcanza a las justas	X26
	Pagan a destiempo	X27
	No cubre gastos ni riesgos	X28

<b>3. Oportunidades de progreso</b>	No propicia	X31
	Limitadas	X32
	Estandamiento en el empleo	X33
	Cuestión de suerte	X34
	Injusta política de ascensos	X35
	No permite ascensos y traslados	X36
	No hay promoción y traslados	X37
	No hay posibilidad de progreso	X38

<b>4. Sus colegas en el presente empleo</b>	No estimulan	X41
	Son aburridos	X42
	Son lentos	X43
	No son colaboradores	X44
	Torpe	X45
	Irresponsables	X46
	Conflictivos	X47
	Hablan más de lo que hacen	X48

	No son hábiles	X49
	Son ociosos	X410
	Desagradables	X411
	Chismosos	X412
	Inactivos	X413
	Conformistas	X414
	Desleales	X415
	Tercos	X416

<b>5. Supervisión en la Institución</b>	No solicita mi opinión laboral	X51
	Es difícil de complacer	X52
	Es descortés	X53
	No reconoce el buen trabajo	X54
	No tiene tino	X55
	No está actualizada.	X56
	Insuficiente supervisión	X57
	Favoritismos	X58
	No orienta laboralmente	X59
	Hace enojar	X510
	Es terco	X511
	No conoce l trabajo	X512
	Mal supervisor	X513
	No es inteligente	X514
	No planifica	X515
	Inoportuno	X516
	No cumple	X517

<b>6. Capacitación</b>	No realiza	X61
	Planificación no participativa	X62

<b>7. Trabajo en general</b>	Aburrido	X71
	Malo	X72
	imperfecto	X73
	Desperdicio de tiempo	X74
	Indeseable	X75
	Inaceptable	X76
	Bajo nivel	X77
	Desagradable	X78
	Inadecuado	X79
	Baja calidad	X710
	Baja reputación	X711
	Insignificante	X712



## **II.4 Objetivo**

### **II.4.1 Objetivo General**

Evaluar la confiabilidad y validez del cuestionario Índice de Insatisfacción laboral del usuario interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

### **II.4.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar la confiabilidad del cuestionario Índice de Insatisfacción laboral del cliente interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Evaluar la validez del cuestionario Índice de Insatisfacción laboral del cliente interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Proponer pautas para la mejora del cuestionario Índice de Insatisfacción laboral del cliente interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **III.1 Definición del índice de insatisfacción laboral**

El índice de insatisfacción laboral es la cuantificación del nivel de insatisfacción, que está estructurado desde un enfoque social, personal y del medio ambiente que lo rodea, como un conjunto de aspectos desde la percepción del usuario interno.

La insatisfacción laboral del usuario interno puede estar definida como la actitud frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el usuario interno desarrolla en su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el usuario interno en relación al trabajo en la actual institución, la remuneración, las oportunidades de progreso en la institución, sus colegas en el presente empleo, la supervisión en la institución, la capacitación y otros aspectos del trabajo en general.

## **III.2 Confiabilidad y Validez de un cuestionario**

### **III.2.1 Modelo clásico y concepto de confiabilidad**

En las Ciencias clásicas (Medicina, Física, Química,...) existen aparatos, con márgenes de error especificados, para medir determinadas características como son la temperatura, la presión sanguínea, el peso, la concentración de determinados elementos químicos, etc. En Psicología no existen instrumentos de medición de la introversión, la actitud hacia el aborto, la aptitud espacial o la habilidad lectora, características que no son susceptibles de una medición directa. Para medir los rasgos psicológicos se han elaborado teorías matemáticas o estadísticas que permiten inferir el nivel de rasgo a partir del rendimiento observado de la persona.

Si elaboramos, una prueba de atención, una persona obtiene una determinada puntuación X en el test. La cuestión que nos planteamos es si esa X representa una buena manifestación del rasgo auténtico de atención que tiene esta persona. Podemos pensar en las consecuencias que tiene para el psicólogo que un test no proporcione una buena información de los niveles de rasgo. Un psicólogo clínico que utiliza un test de depresión en su labor profesional, debe tener un alto grado de certeza de que las puntuaciones que proporciona el test resultan buenas cuantificaciones de los niveles de depresión de sus pacientes.

La teoría clásica de los test (a partir de los trabajos iniciales de Spearman) propone un modelo formal, denominado como modelo clásico o modelo lineal clásico, fundamentado en diversos supuestos a partir de los cuales se extraen determinadas consecuencias de aplicabilidad práctica para determinar el grado en que un test informa de los niveles de rasgo. (Abad et al.,2006)

### III.2.2 Supuestos Fundamentales

El modelo de puntuación verdadera se concreta en un **primer supuesto**:

$$(1) X = V + E$$

que indica que la puntuación empírica directa de una persona en un test (X) está compuesta de dos componentes hipotéticos: el nivel de rasgo o puntuación verdadera de la persona (V) y un error de medida (E) que se comete al medir el rasgo con el test. El error de medida se considera una variable aleatoria compuesta por los diferentes factores (propios del sujeto, del test y externos a ambos) que hacen que su puntuación empírica no sea exactamente su nivel de rasgo. Por tanto, el error de medida se establece como la diferencia entre la puntuación empírica y la verdadera:

$E = X - V$  El problema es que E y V resultan en principio desconocidos, si bien podemos obtener información sobre ellos si se plantean determinados supuestos adicionales, **segundo supuesto**:

$$(2) V = E[X]$$

Definimos la puntuación verdadera de una persona como el valor esperado de las posibles puntuaciones empíricas que puede obtener en el test. Dicho de otro modo, sería el promedio de las puntuaciones empíricas que obtiene la persona en un número elevado de aplicaciones del test.

Del supuesto anterior se desprende que:

$$E[E] = 0$$

Asumiendo que X y E son dos variables aleatorias, mientras que la puntuación V de la persona es constante, resulta fácil comprobar la igualdad anterior, puesto que:

$$E[E] = E[X - V] = E[X] - E[V] = E[X] - V = V - V = 0$$

$$(3) \rho_{VE} = 0$$

Este **tercer supuesto** nos dice que si en una población conociéramos las

puntuaciones V y E de los individuos, la correlación entre ambas variables sería nula. Se asume que puntuaciones verdaderas elevadas (bajas) no tienen porqué tener asociados errores elevados (bajos).

$$(4) \rho_{E_j E_k} = 0$$

El **cuarto supuesto** asume que si en una población conociéramos los errores de medida de cada individuo en dos tests diferentes (j y k), dada su condición de aleatoriedad, la correlación entre ambas variables también sería nula.

$$(5) \rho_{E_j V_k} = 0$$

El **quinto supuesto** nos indica que si en una población conociéramos las puntuaciones E en un test j y las puntuaciones V en un test k, ambas variables correlacionarían cero.

### III.2.3 Significado del coeficiente de Confiabilidad

(Abad et al.,2006). Si dos formas de un test pretenden medir un mismo rasgo, parece razonable esperar que los resultados empíricos de ambas en una población correlacionen de forma elevada. Si esto es así, ambas formas manifiestan un elevado grado de precisión a la hora de reflejar los diversos niveles de rasgo. Si ambas correlacionasen de forma mínima, no podemos fiarnos de que reflejen fidedignamente los niveles de rasgo. Pues bien, definimos inicialmente el coeficiente de fiabilidad como la correlación entre los resultados que proporcionan dos formas paralelas. Para datos poblacionales y puntuaciones diferenciales, la expresión de la correlación de Pearson es la siguiente:

$$\rho_{12} = \frac{\sum x_1 x_2}{N \sigma_1 \sigma_2}$$

Según el primer supuesto del modelo clásico, que se cumple también para escala diferencial, tenemos que  $x = v + e$ , con lo que la expresión anterior quedaría como:

$$\rho_{12} = \frac{\sum (v_1 + e_1)(v_2 + e_2)}{N \sigma_1 \sigma_2}$$

Desarrollando la fórmula anterior, obtenemos que:

$$\rho_{12} = \frac{\sum v_1 v_2}{N\sigma_1\sigma_2} + \frac{\sum v_1 e_2}{N\sigma_1\sigma_2} + \frac{\sum e_1 v_2}{N\sigma_1\sigma_2} + \frac{\sum e_1 e_2}{N\sigma_1\sigma_2}$$

Recordando los supuestos del modelo clásico, podemos comprobar que los tres últimos sumandos son iguales a cero, con lo que nos queda la siguiente expresión:

$$\rho_{12} = \frac{\sum v_1 v_2}{N\sigma_1\sigma_2}$$

y dado que las puntuaciones  $v$  de un mismo individuo en dos formas paralelas las asumimos idénticas, y también son iguales las varianzas poblacionales en ambas formas, la expresión anterior queda como:

$$\rho_{12} = \frac{\sum v^2}{N\sigma_1\sigma_2} = \frac{\sigma_v^2}{\sigma_x^2}$$

lo que significa que el coeficiente de fiabilidad es el cociente entre la varianza de las puntuaciones verdaderas y la varianza de las puntuaciones empíricas. Se puede interpretar como la proporción de la varianza empírica que puede atribuirse a la variabilidad de las personas a nivel de rasgo o puntuaciones verdaderas. Nótese además que el coeficiente de fiabilidad puede asumir valores entre 0 y 1, ya que las varianzas siempre serán positivas.

#### III.2.4 Confiabilidad del Test

Se entiende por confiabilidad el grado de estabilidad, precisión o consistencia que manifiesta el test como instrumento de medición de un rasgo determinado. Si un herrero mide varias veces con una cinta métrica la longitud de una barra de hierro, siempre obtendrá la misma medición, debido a que tanto la cinta

métrica como la barra permanecen invariantes. Ahora bien, cuando empleamos un test para medir un rasgo psicosocial determinado, puede ocurrir que ni uno ni otro permanezcan invariantes de una situación a otra; análogamente, sería como disponer de una cinta métrica elástica y de una barra de hierro sometida a diferentes temperaturas (y, por lo tanto, más o menos dilatada). Es labor de la psicometría establecer en cada caso el grado de estabilidad del instrumento de medición. (Abad et al.,2006).

Hasta el momento, el modelo clásico de puntuación verdadera y el planteamiento de la fiabilidad como correlación entre formas paralelas, se han establecido en términos paramétricos; es decir, suponiendo conocidos los datos de la población de referencia. Lo real es que en la práctica vamos a disponer de datos obtenidos en una muestra o grupo normativo concreto. Esto significa que, de modo directo, únicamente vamos a disponer de las puntuaciones empíricas de dicha muestra, a partir de las cuales podemos obtener los estadísticos que sean oportunos.

Tradicionalmente, la fiabilidad de un test puede entenderse de tres maneras diferentes:

- a) Aludiendo a la estabilidad temporal de las medidas que proporciona.
- b) Haciendo referencia al grado en que diferentes partes del test miden un rasgo de manera consistente.
- c) Enfatizando el grado de equivalencia entre dos formas paralelas.

### **III.2.5 Coeficiente $\alpha$ de Cronbach**

(Abad et al.,2006).Se tiene que si los k ítems de un test fueran paralelos, el coeficiente de fiabilidad del test podría obtenerse aplicando la fórmula general de Spearman-Brown:

$$\rho_{xx} = \frac{k\rho_{jl}}{1 + (k-1)\rho_{jl}}$$

Siendo  $k$  el nº de ítems del test y  $r_{jl}$  la correlación de Pearson entre cualquier par de ítems.

Expresada la fórmula anterior para datos muestrales, quedaría como:

$$r_{xx} = \frac{kr_{jl}}{1 + (k-1)r_{jl}}$$

Una fórmula equivalente a la anterior; es decir, que proporciona exactamente el mismo resultado, es el denominado coeficiente  $\alpha$  de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

Donde  $k$  es el nº de ítems,  $\sum S_j^2$  es la suma de las varianzas de los ítems y  $S_x^2$  es la varianza del test.

Dado que las puntuaciones en el test son la suma de las puntuaciones en los ítems, la varianza del test puede expresarse como:

$$S_x^2 = \sum_{j=1}^k S_j^2 + 2 \sum_{j < l} \text{cov}(j, l)$$

por lo que la expresión inicial puede quedar como:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( \frac{2 \sum_{j < l} \text{cov}(j, l)}{S_x^2} \right)$$

Esta fórmula reproduce el coeficiente de fiabilidad del test si todos los ítems que buscan el mismo objetivo. En la práctica, es muy difícil que esto se produzca pero, sin embargo, tiene sentido su aplicación para establecer el grado en que los diferentes ítems están midiendo una única dimensión o rasgo. Podemos observar en la última expresión que  $\alpha$  depende del grado de covariación de los ítems: tendrá un valor alto (cercano a 1) cuando los ítems covarían fuertemente entre sí; asumirá valores cercanos a cero si los ítems son linealmente independientes (si covarían de forma escasa). Matemáticamente,  $\alpha$  puede asumir valores negativos.

Insistimos en que el coeficiente alfa no es un coeficiente de fiabilidad si, como



ocurre en la práctica totalidad de los test, los ítems no son paralelos. Suele considerarse una "estimación por defecto" del coeficiente de fiabilidad, lo que significa que es igual al coeficiente (si los ítems son paralelos) o menor (cuando no lo son). Debe interpretarse como un indicador del grado de covariación entre los ítems, y es aconsejable complementarlo con otras técnicas estadísticas (por ejemplo Análisis Factorial) antes de interpretarlo como una medida de unidimensional.

El coeficiente  $\alpha$  puede obtenerse también entre diferentes grupos de ítems (subtests). En ese caso,  $k$  será el número de subtests y  $\sum S_j^2$  la suma de las varianzas de los subtests. Un coeficiente  $\alpha$  bajo indicará que los diferentes subtests miden rasgos o constructos diferentes.

### **III.2.6 Validez del test**

Una cosa es que el test mida de manera precisa o estable (esta cualidad se refiere a su fiabilidad), y otra diferente es la cuestión de qué es lo que auténticamente está evaluando. En el ámbito psicosocial, los diferentes constructos resultan difícilmente operativizables de manera indiscutible, y a veces se producen dudas razonables sobre qué mide un determinado test. Una prueba de inteligencia general tendrá un elevado grado de validez si asigna puntuaciones altas a las personas muy inteligentes, puntuaciones medias a las personas medianamente inteligentes y puntuaciones bajas a las personas de poca inteligencia. Un cuestionario para evaluar el nivel de autoestima tendrá un elevado nivel de validez si se demuestra que mide de forma exhaustiva todos los componentes en que puede manifestarse la autoestima.

La validación es un proceso continuo, que incluye procedimientos diferentes para comprobar si el cuestionario mide realmente lo que dice medir. Dicho de otro modo, tiene que ver con el tipo de conclusiones o inferencias que pueden realizarse a partir de las puntuaciones obtenidas en el test. Las inferencias pueden ser de muy diverso tipo: ¿qué rasgo estamos midiendo realmente? ¿Qué podemos predecir sobre el comportamiento de un sujeto que obtiene una

determinada puntuación en el test? ¿Qué consecuencias de diverso tipo tiene esa puntuación, en contextos de evaluación o selección? (Abad et al.,2006)

Aunque cada vez se tiende más a concebir la validez como un proceso unitario que tiene como objetivo aportar pruebas sobre las inferencias que podemos realizar con un test, tradicionalmente se han diferenciado varios procedimientos de validación, alguno de los cuales incluye varios métodos diferentes de comprobación. Los fundamentales procedimientos son denominados como validez de contenido, de constructo y referida al criterio.

### **III.2.7 Validez de Contenido**

Sobre todo en pruebas de rendimiento (por ejemplo, pruebas de inteligencia, de aptitudes, etc.) y en pruebas de conocimientos (cuestionarios para evaluar el rendimiento en una materia escolar o en una especialidad temática concreta), tiene sentido justificar que el conjunto de ítems que forman el test y conforman una muestra representativa del universo de contenidos que interesa evaluar. Un test de conocimientos de una de las ciencias en particular por ejemplo, debería incluir cuestiones representativas de los diferentes núcleos de contenidos que oficialmente deben impartirse en ese nivel de estudios. Sería una prueba poco válida si incluye demasiadas cuestiones de unos temas y muy pocas de otros.

Para justificar, aunque sólo sea racionalmente, que un test posee validez de contenido, debe quedar bien definido el universo o dominio conductual de referencia: especificar claramente cuáles son los contenidos del área que debe conocer un alumno, cuáles son los componentes que interesa considerar en un cuestionario de cultura general, qué tipo de conocimientos y destrezas son las pertinentes para medir el nivel básico de inglés, etc. En definitiva, nos referimos a explicitar claramente los objetivos de la evaluación y la importancia que se quiere dar a cada uno, lo que determinará la cantidad de cuestiones a incluir referidas a cada uno de esos objetivos. En definitiva, la validez de contenido es un tema particular del de muestreo: si deseamos realizar inferencias sobre el rendimiento de las personas en una población de contenidos determinada, el

test debe incluir una muestra representativa de dichos contenidos.

El proceso de validación de contenido es eminentemente lógico, si bien pueden utilizarse jueces expertos en el tema para valorar la congruencia entre los diversos ítems y los diversos objetivos. Existen procedimientos cuantitativos diversos para que cada experto valore el grado en que un ítem sirve para evaluar el objetivo al que corresponde. El procedimiento cuantitativo más sencillo sería el siguiente:

- Especificar los diversos objetivos (áreas diferentes de contenidos) que se pretenden evaluar.
- Elaborar varios ítems para cada objetivo.
- Seleccionar una muestra de expertos en el contenido del test.
- Pedirles que, según su opinión, asignen cada ítem al objetivo que pretende medir.
- Seleccionar los ítems en los que los expertos manifiestan mayor acuerdo en sus clasificaciones.

Muy en relación con la validez de contenido se encuentra lo que se ha dado en llamar "validez aparente", que se refiere al grado en que un test da la impresión a los evaluando de que mide lo que se pretende. En situaciones aplicadas, es importante que las personas perciban que los ítems del test tienen que ver con la finalidad que se persigue con el procedo de evaluación.

### **III.2.8 Validez de Constructo**

Un constructo es un concepto elaborado por los teóricos de la Psicología para explicar el comportamiento humano. Inteligencia fluida, extroversión, autoconcepto, asertividad, motivación intrínseca, son constructos que forman parte de teorías psicológicas y que precisan de indicadores observables para su estudio. En muchas ocasiones, estos indicadores son los ítems de un test, y debe comprobarse empíricamente que resultan adecuados para reflejar el

constructo de referencia. (Abad et al.,2006).

### **3.2.8.1 Estrategias para la Validez de Constructo**

La validez de constructo incluye la planificación y ejecución de determinados estudios de investigación orientados a comprobar empíricamente que un test mide realmente el constructo o rasgo que pretendemos.

Aunque los métodos a emplear son sin duda variados, así como las técnicas estadísticas para analizar los datos, podemos encontrar un común denominador a todos ellos, que se sintetiza en las siguientes fases:

1.-Formular hipótesis relevantes (extraídas de deducciones teóricas o del sentido común) en las que aparezca el constructo que pretendemos evaluar con el test. En definitiva, una hipótesis de trabajo consiste en poner en relación dos o más variables. Pues bien, una de esas variables a ser el constructo que pretendemos medir con el test.

2.-Efectuar en la práctica mediciones oportunas de las variables o constructos involucrados en las hipótesis. La medición del constructo de interés se realizará con la prueba diseñada a tal efecto, que es la que pretendemos validar.

3.-Determinar si se verifican o no las hipótesis planteadas. En el caso de que así sea, queda confirmado mediante una investigación que el test mide el constructo de interés ya que, de lo contrario, no habría razones lógicas para que se cumplieran las hipótesis formuladas. Si las hipótesis no se confirman no significa en principio que el test no es válido, ya que puede ser debido a que las hipótesis no estaban planteadas de manera adecuada, lo cual exigiría una revisión de la teoría subyacente.

Pueden ser muy variados los métodos a seguir que, cumpliendo el proceso de ejecución planteado anteriormente, sirvan para poner a prueba la validez de constructo de un test. En cada caso habrá que seguir el que más convenga para contrastar las hipótesis de partida, pero algunos métodos suelen ser más frecuentes. Entre ellos destacamos:

- Obtener las relaciones entre las puntuaciones en el test y en otras variables que deberían relacionarse con el constructo de interés. Si el modelo teórico está bien fundamentado, debe establecer relaciones entre el constructo de interés y otros diferentes, y por tanto debe ser posible establecer diseños de investigación para contrastar las previsiones teóricas.
- Evaluar mediante el test a grupos que se supone deben ser diferentes en el constructo, para comprobar si realmente es así. Resulta un enfoque eminentemente diferencial: si el test es válido, debería reflejar las diferencias entre grupos que se predicen desde la teoría psicológica. Por ejemplo, si un test de inteligencia general para edades infantiles es válido, debería reflejar el mayor rendimiento de los niños de más edad.
- Utilizar una estrategia experimental para comprobar si el test resulta sensible para detectar los efectos previsibles debidos a la manipulación o selección de los niveles en una o más variables independientes. El ejemplo expuesto anteriormente sobre motivación y rendimiento puede servir para entender esta estrategia.
- Aplicar la técnica multivariada del Análisis Factorial (exploratorio o confirmatorio) sobre la matriz de correlaciones entre ítems, para descubrir estadísticamente las variables o dimensiones subyacentes (factores) a la covariación entre los elementos.

### **III.2.9 Validez del Constructo Factorial**

La validez de constructo factorial requiere alguna precisión que puede ser pertinente por fundamentarse en una técnica estadística relativamente sofisticada y, sobre todo, porque su utilización práctica es muy extensa.

El análisis factorial es una técnica estadística multivariante que sirve para estudiar las dimensiones que subyacen a las relaciones entre varias variables. Normalmente toma como datos de partida la matriz de correlaciones entre las  $k$  variables que interesa analizar. Como información final, proporciona una matriz de tamaño  $k \times p$ , denominada matriz factorial rotada. Esta matriz contiene las saturaciones de cada variable en cada una de las “ $p$ ” dimensiones extraídas, y que son las correlaciones de Pearson entre cada variable y cada dimensión.

El análisis factorial se realiza con dos objetivos 1) determinar cuál es el número de dimensiones o factores que mide un test y descubrir cuál es el significado de cada una; 2) obtener la puntuación de cada sujeto en cada dimensión. Normalmente, el número de dimensiones que mide un test es mucho menor que el de ítems. Para descubrir su significado y darles sentido es necesario fijarse en las variables que saturan de forma elevada en cada dimensión. Cuando el investigador se enfrenta con la tarea de dar significado a una dimensión, debe realizar un proceso inferencial para encontrar el nexo de unión entre las variables que manifiestan correlaciones elevadas en la dimensión. Además, los diferentes factores (dimensiones) extraídos no tienen la misma importancia. Cada uno explica una determinada cantidad de la varianza total de los ítems, que se expresa porcentualmente, y que indica la importancia de esa dimensión para dar cuenta de la covariación entre las variables. Si un factor explica un porcentaje elevado de la 65 varianza total, eso es síntoma de que las saturaciones de las variables en dicho factor son altas, lo que significa que es una dimensión importante a la hora de describir las relaciones entre las variables originales.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

La Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) del Hospital Nacional Arzobispo Loayza aplicó el cuestionario índice de Insatisfacción del usuario Interno; dicha oficina es el órgano asesor que se encarga de velar por la calidad de atención de los usuarios externos; para ello también es importante conocer la insatisfacción del usuario interno desde su percepción a fin de brindar un mejor servicio a la comunidad. Esta investigación fue observacional, dado que no manipuló deliberadamente las variables, por el contrario se observó el fenómeno tal y como se presenta en el contexto laboral. De corte transversal por que se aplica una sola vez el cuestionario a los usuarios internos y de corte evaluativo porque se valora la bondad del cuestionario medición de la insatisfacción laboral.

La población estuvo conformada por 2508 usuarios internos que realizan actividades administrativas y asistenciales en el hospital, a los cuales se les diligenció el cuestionario “Índice de Insatisfacción Laboral”; al final de un periodo prudencial se procedió a recoger los cuestionarios, quedando un total de 301 cuestionarios que fueron llenados en su totalidad.

La Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) del Hospital Nacional Arzobispo Loayza proporcionó los datos que fueron recolectados del 12 al 31 de octubre de 2008. Estos fueron analizados en el presente trabajo (Evaluación de la

confiabilidad y validez del cuestionario Índice de Insatisfacción Laboral del usuario interno en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza); con la finalidad de conocer si dicho cuestionario mide realmente la insatisfacción del usuario interno.



## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

#### **V.1 Cuestionario Inicial**

##### **V.1.1 Evaluación de la confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento “Índice de Insatisfacción Laboral del usuario interno en el HNAL”, proporcionado por la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC), se tomó a toda la población de trabajadores (2508) de dicho Instituto; de los cuales 301 usuarios internos contestaron completamente el cuestionario (79 ítems divididos en 7 dimensiones).

La dimensión trabajo en la actual Institución consta de (16 ítems), remuneración (8 ítems), oportunidad de progreso (8 ítems), colegas en el empleo (16 ítems), supervisión en la institución (17 ítems), capacitación (2 ítems), trabajo en general (12 ítems)

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento con todas las dimensiones, empleando el coeficiente alfa de Cronbach, dado que permite detectar la consistencia interna es decir, mide el grado en que covarían, correlacionan o son consistentes entre sí diferentes partes (ítems) del cuestionario.

Las respuestas obtenidas fueron introducidas en el Paquete estadístico SPSS (versión 15.0). Teniendo en cuenta al introducir los datos, el sentido de los ítems, que en algunos casos era inverso, de tal manera que en la matriz resultante todas las respuestas seguían la misma dirección, es decir, la valoración más positiva coincidía con el 3 de la escala de respuestas, y la más negativa con el uno.

Por lo que respecta a la confiabilidad total de la escala, el coeficiente Alpha de Cronbach es de 0,924 ( $\alpha = 0,924$ ) (Ver tabla n°1), lo que indica que posee una adecuada consistencia interna. Con relación a cada uno de las dimensiones, los resultados fueron los siguientes: Trabajo en la actual institución ( $\alpha = 0,810$ ), Remuneración ( $\alpha = 0,437$ ), Oportunidad de progreso en la institución ( $\alpha = 0,730$ ), Sus colegas en el presente empleo ( $\alpha = 0,917$ ), Supervisión en la institución ( $\alpha = 0,903$ ), Capacitación ( $\alpha = 0,486$ ), Trabajo en general ( $\alpha = 0,758$ ) - (Ver tabla n°2).

Se observa que la dimensión capacitación con un ( $\alpha = 0,486$ ) y remuneración ( $\alpha = 0,437$ ), no poseen una adecuada consistencia interna.

### **V.1.2 Evaluación de la validez del constructo**

Para la validación del constructo del presente instrumento se empleo el análisis Factorial exploratorio, en particular la de factores comunes con la finalidad de evaluar las dimensiones consideradas en el instrumento y conocer su comportamiento dentro de cada una de ellas. Cabe señalar que el Análisis Factorial es un método de reducción de un conjunto original de variables a un conjunto más pequeño de factores no correlacionados que representen la mayor parte de la información encontrada en las variables originales. Al reducir la dimensionalidad, se interpreta un pequeño número de componentes en lugar de un extenso número de variables.

Los resultados obtenidos mediante el software SPSS para este análisis, se interpretan de la siguiente forma:

1. Identificación del Determinante de la Matriz de Correlaciones: se trata de un indicador del grado de las correlaciones entre las variables. Tal y como señalan Bizquera (1989) y García et al., (2000), un determinante muy bajo supone la existencia de variables con correlaciones entre sí muy elevadas, lo que indica que los datos pueden ser adecuados para realizar un análisis factorial. Para nuestro caso, el determinante ha obtenido un valor de 7.81E-017,

extremadamente bajo, lo que indica la existencia de correlaciones altas entre las variables, lo que posibilita la aplicación de esta técnica. (Ver Tabla nº 3).

2. Correlaciones anti-imagen: indican la fuerza de las relaciones entre dos variables eliminando la influencia de otras. Los coeficientes de la matriz de correlaciones anti-imagen han de ser bajos fuera de la diagonal principal para que la muestra pueda ser sometida a análisis factorial. Un estudio de esta matriz refleja que los coeficientes de correlación, en su mayoría, son menores de 0.005, lo que permite realizar el análisis factorial y resumir los 79 ítems en factores.

3. Medida de adecuación de la muestra KMO, de Káiser-Meyer-Olkin: esta prueba compara las magnitudes de los coeficientes de correlación observados en la matriz de correlaciones con las magnitudes de los coeficientes de correlación observados en la matriz de correlaciones anti-imagen. Este valor ha sido de 0.849, por lo que es un valor meritorio lo que aconseja la aplicación del análisis factorial, puesto que las correlaciones entre pares de variables no pueden ser explicadas por las otras variables. (Tabla nº4).

4. Medida de adecuación de la Muestra MSA: este índice queda reflejado en la diagonal principal de la matriz de correlaciones anti-imagen. Valores bajos en esta diagonal desaconsejan el uso del análisis factorial. Para nuestro estudio, las medidas de adecuación son altas, a excepción de 7 valores (de un total de 79) por debajo de 0.6 (0.531, 0.490, 0.595, 0.501, 0.574, 0.532, 0.577), lo que aconseja el empleo de esta técnica. (Tabla nº7).

Como hemos podido apreciar con las pruebas realizadas a partir de la matriz de correlaciones, los datos que disponemos son aceptables para la aplicación del análisis factorial.

### **V.1.3 Extracción de los componentes**

El objetivo principal de esta fase es determinar el número mínimo de factores comunes capaces de reproducir, de un modo satisfactorio, las correlaciones observadas entre las variables.

Realizamos este proceso a partir del método de extracción de componentes principales (desarrollado por Thurstone, 1947), cuyo objetivo es maximizar la varianza explicada. El factor que mejor explique la dimensión analizada (el que represente mayor variabilidad) se convertirá en el primer componente principal y así sucesivamente. Su aplicación supone transformar directamente un conjunto de variables correlacionadas en un conjunto de variables no correlacionadas (García et al., 2000).

Dado que el principal objetivo es explicar la varianza común entre las variables (comunalidad) con el menor número de factores (parsimonia) debemos, en primer lugar, comprobar a través del estudio de las comunalidades que el total de la variabilidad de nuestra matriz será explicada por todos los componentes extraídos.

El estudio de las comunalidades representa valores superiores o iguales a 0.5, lo que nos lleva a afirmar que todas las variables contenidas en el estudio son explicadas por los componentes extraídos. Esto es así ya que valores extraídos cercanos a cero indican una ausencia en la explicación de la variabilidad de la variable. (Ver Tabla nº5).

El gráfico de sedimentación (gráfico 1), se observa que los factores que más destacan son los 6 primeros componentes.

Seguidamente, es necesario maximizar la explicación de esa varianza con el menor número de factores, aspecto que determinará el total de elementos a extraer. Partiendo de la regla de conservar aquellos componentes cuyos autovalores son mayores que la unidad, obtuvimos un total de 20 factores con una explicación total de la varianza de un 63.31%, lo que dificultaba los

trabajos posteriores y donde la técnica no presuponía su efectividad. Según las ideas manifestadas por García et al.,(2000), el número mínimo de variables que debe configurar un factor debe ser mayor de tres, dado que con un número más reducido es claro que matemáticamente encontraremos un único factor que aglutine la información de las correlaciones entre variables,. hasta llegar a un buen modelo factorial necesitaremos definir gradualmente la muestra de variables que mejor representa el dominio de un estudio eliminando los factores de menor importancia (los que menor varianza expliquen o los de contenido menos general).

A partir del componente diez se observa que la varianza explicada por cada componente es inferior a 2%. Por estas razones y dado que los trece primeros factores explican una varianza de un 46.52% (ver tabla nº 6) las condiciones para la interpretación y posteriores análisis no son idóneas.

#### **V.1.4 Rotación de los componentes y factores obtenidos**

A partir de la rotación varimax (recomendado por Kim & Mueller, 1978), que logra extraer de forma ortogonal el valor de la correlación de la varianza en el factor (correlación cero entre los factores), trataremos de hacer más sencilla la interpretación de los componentes, determinando las relaciones existentes entre cada factor y las variables de estudio, conoceremos el contenido de cada factor y favoreceremos su interpretación.

Como resultado de la rotación se observa que en la matriz de componentes rotados, los 20 factores extraídos por el criterio de Kaiser ( $\lambda > 1$ ), muestra que existe mucha dispersión entre las variables, y que cuatro de los factores conformados contiene una sola variable (Ver tabla nº7).

#### **V.2 Cuestionario Final (Propuesto)**

Para buscar el número de ítems que explican la mayor variabilidad de la insatisfacción del usuario interno y se estructure adecuadamente el cuestionario, se realizó varias veces el análisis factorial, excluyendo en cada caso una de las variables consideradas en el paso anterior, con el fin de

observar que variables contribuyen en la varianza total explicada y en la variabilidad de la primera componente.

Luego de varios procedimientos se concluyó que 11 variables pertenecientes a la cuarta y séptima dimensión, explican el 59% de la variabilidad de la insatisfacción. Cabe señalar que la variable  $X_{76}$  (inaceptable) perteneciente a la dimensión 7 (trabajo en general) no ha sido considerada en el modelo, ya que esta variable es muy ambigua, y alteraba así el resultado óptimo del modelo.

### **V.2.1 Evaluación de la confiabilidad**

Considerando las dimensiones trabajo en general (11 ítems) y trato con colegas (16 ítems), se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento, empleando el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo resultado muestra un coeficiente  $\alpha = 0,891$ . (Ver tabla n°8), lo que indica que posee una adecuada consistencia interna.

### **V.2.2 Evaluación de la validez del constructo**

Para la validación del presente cuestionario se empleó el Análisis Factorial Exploratorio, con la finalidad de obtener los constructos adecuados que expliquen la mayor variabilidad de la insatisfacción del usuario interno.

Los resultados obtenidos mediante el software SPSS para este análisis, se interpretan de la siguiente forma:

1. Identificación del Determinante de la Matriz de Correlaciones: Para este caso, el determinante ha obtenido un valor de  $2.58E-005$ , extremadamente bajo, lo que indica la existencia de correlaciones altas entre las variables, lo que posibilita la aplicación de esta técnica. (Ver Tabla n° 9)

2. Correlaciones anti-imagen: Los coeficientes de la matriz de correlaciones anti-imagen han de ser bajos fuera de la diagonal principal para que la muestra pueda ser sometida a análisis factorial. La matriz refleja que los coeficientes de correlación, en su mayoría, son menores de 0.05, lo que permite realizar el análisis factorial y resumir los 79 ítems en factores.

3. Medida de adecuación de la muestra KMO, de Káiser-Meyer-Olkin: Este valor ha sido de 0.905, por lo que es un valor adecuado lo que aconseja la aplicación del análisis factorial, puesto que las correlaciones entre pares de variables no pueden ser explicadas por las otras variables. (Ver Tabla nº10)

4. Medida de adecuación de la Muestra MSA: este índice queda reflejado en la diagonal principal de la matriz de correlaciones anti-imagen. Valores bajos en esta diagonal desaconsejan el uso del análisis factorial. Para nuestro estudio, las medidas de adecuación son altas (mayores a 0.6) lo que aconseja el empleo de esta técnica.

Como hemos podido apreciar con las pruebas realizadas a partir de la matriz de correlaciones, los datos que disponemos son aceptables para la aplicación del análisis factorial.

### **V.2.3 Extracción de los componentes**

El objetivo principal de esta fase es determinar el número mínimo de factores comunes capaces de reproducir, de un modo satisfactorio, las correlaciones observadas entre las variables.

El factor que mejor explique la dimensión analizada (el que represente mayor variabilidad) se convertirá en el primer componente principal y así sucesivamente. Su aplicación supone transformar directamente un conjunto de

variables correlacionadas en un conjunto de variables no correlacionadas (García et al., 2000).

Dado que el principal objetivo es explicar la varianza común entre las variables (comunalidad) con el menor número de factores (parsimonia) debemos, en primer lugar, comprobar a través del estudio de las comunales que el total de la variabilidad de nuestra matriz será explicada por todos los componentes extraídos.

El estudio de las comunales en su mayoría representa valores superiores o iguales a 0.5, lo que nos lleva a afirmar que todas las variables contenidas en el estudio son explicadas por los componentes extraídos. Esto es así ya que valores extraídos cercanos a cero indican una ausencia en la explicación de la variabilidad de la variable. (Ver Tabla nº11).

El gráfico de sedimentación adjunto (gráfico 2), viene a ser un referente visual en el proceso de exposición de los resultados obtenidos tras la extracción de los factores. A pesar de aportar los 6 componentes obtenidos un porcentaje considerable de variabilidad con respecto al modelo; es el primero de ellos quien, de forma significativa, maximiza la explicación.

Seguidamente, es necesario maximizar la explicación de esa varianza con el menor número de factores, aspecto que determinará el total de elementos a extraer. Partiendo de la regla de conservar aquellos componentes cuyos autovalores son mayores que la unidad, obtuvimos un total de 6 factores con una explicación total de la varianza de un 58.81%.

Dado que los seis primeros factores explican una varianza de un 58.81% (ver tabla nº 12) las condiciones para la interpretación y posteriores análisis son idóneas.



#### **V.2.4 Rotación de los componentes y factores obtenidos**

A partir de la rotación varimax (recomendado por Kim & Mueller, 1978), que logra extraer de forma ortogonal el valor de la correlación de la varianza en el factor (correlación cero entre los factores), trataremos de hacer más sencilla la interpretación de los componentes, determinando las relaciones existentes entre cada factor y las variables de estudio, conoceremos el contenido de cada factor y favoreceremos su interpretación.

Como resultado de la rotación hemos obtenido la matriz de componentes rotados. Dado que en esta matriz hemos obtenido 6 factores.

Para interpretarlos, examinamos las saturaciones que en cada uno de ellos muestran cada uno de los elementos que los configuran.

Este análisis se ha hecho sobre la base de considerar a cada ítem del cuestionario como una variable. El primero de ellos está constituido por 7 variables cuyas saturaciones maximizan la varianza explicada por el factor. En él se recogen aquellas formulaciones que consideran que la insatisfacción del usuario interno. Se ha denominado al primer factor “Comportamiento social de colegas”, el segundo factor “características de los empleados”, el tercero “Subestimación del trabajo” el cuarto “Condiciones laborales”, el quinto “Calidad laboral” y por último el sexto factor “productividad del personal”.

De modo ilustrativo, se mostrara en (Ver tabla 13) las variables ordenadas para cada factor en cuanto a su correlación con el mismo.

## CONCLUSIONES

1. Se ha señalado que los procedimientos de evaluación de un cuestionario mediante el Modelo del Análisis Factorial, permiten evaluar ¿lo que se quiere medir? (validez) y, una vez establecida ésta, ¿con qué precisión se obtiene esta medida? (confiabilidad).
2. La confiabilidad inicial del cuestionario fue de 90%, pero las categorías de los 79 ítems subestimaban este índice, al realizar el análisis factorial mostro que los ítems estaban muy dispersos y que solo explicaban el 63% en 20 dimensiones.
3. Después de realizar varias veces el análisis factorial en cada dimensión del cuestionario, se obtuvo que el conjunto de ítems que mas varianza explica y mas se concentra en la primera componente, son un conjunto de 27 ítems que explican el 58% de la insatisfacción, con una confiabilidad de 89%, que pertenecen a dos de las dimensiones iniciales del cuestionario.
4. Este conjunto que se propone para medir la insatisfacción solo reduce un uno por ciento la confiabilidad, sin embargo la reducción de las variables es significativa, pero el porcentaje explicado solo se reduce en un 5%. Esto quiere decir que los ítems no considerados no aportan significativamente para medir la insatisfacción.

## RECOMENDACIONES

1. En la evaluación de los cuestionarios siempre es importante no dejar de lado la validez del instrumento, porque a pesar que el nivel de confiabilidad puede ser alto, este puede estar influenciado.
2. Esta influencia es por el número de categorías que afecta a la varianza, en este sentido se recomienda que la escala a valorarse sea como mínimo likert de 5 niveles.
3. Para la validación del instrumento se recomienda realizar el análisis factorial confirmatorio, este trabajo solo realizó el exploratorio por no contar con el software necesario para el análisis confirmatorio (Modelo Estructural).
4. Para medir la confiabilidad se recomienda no solo tomar el índice final del alfa de Cronbach, sino evaluar la contribución de cada ítems, dado que a mayor variabilidad es mayor la confiabilidad, sin embargo esto no quiere decir que el ítems este bien formulado o que los usuarios así lo entiendan. Por ello que es importante evaluar de forma conjunta estas dos medidas, para obtener datos de calidad y no sean redundantes o irrelevantes.
5. Para decir que un instrumento tiene validez de contenido el diseñador del cuestionario debe asegurarse que la medición representa el concepto medido. En cuanto a la validez de criterio, el diseñador del cuestionario la puede establecer comparando la medición del instrumento con un criterio externo. Entre más se relacionen los resultados de la investigación con el criterio, mayor será la validez del instrumento.

## 6. Antes de diseñar el cuestionario.

Es necesario determinar si el cuestionario tendrá preguntas abiertas o cerradas. Para el análisis de las preguntas es mejor que éstas sean cerradas. Para cerrarlas, primero se deben hacer las preguntas abiertas con una muestra piloto de la población. Con estas respuestas, se pueden diseñar las preguntas cerradas.

Es necesario estar seguros de que los encuestados respondan todo. Por eso es importante conocer las opiniones de los posibles sujetos acerca del tema a investigar, antes de diseñarlo. Hay que preparar una explicación para los encuestados sobre la importancia de su participación y lo que se hará con los resultados de la investigación.

## 7. Diseño del cuestionario.

El título del trabajo debe estar al inicio del cuestionario. Hay que incluir instrucciones breves, pero incluirlas. Es conveniente usar una tipografía diferente a la de las preguntas. Al inicio deben colocarse preguntas interesantes, no amenazantes.

Los puntos importantes deben ir cercanos al inicio del cuestionario, después de las preguntas interesantes.

Hay que enumerar las preguntas. Es importante agrupar las preguntas en secciones lógicas.

## 8. Debe haber una categoría para cada posible respuesta, pues si se omite una opción, se forzará al que responde a contestar de una manera que no refleje su respuesta. Por eso en ocasiones se necesita abrir una opción de "otros" con un renglón amplio para dejar esa parte de la pregunta abierta. También, a veces, es necesario incluir una opción de "no sé", pues si no existe ésta, el sujeto puede seleccionar cualquier respuesta simplemente para no dejarla en blanco.

9. Antes de redactar una pregunta hay que pensar en las diversas maneras que se puede presentar la respuesta y hay que seleccionar la más fácil tanto para el sujeto como para el analista de datos.
10. El proceso de validación de un cuestionario implica un conjunto de decisiones que se apoyan en contrastes de hipótesis correctamente formuladas. Además, cada cuestionario requiere de la suficiente evidencia científica para su adecuación.
11. Es muy importante que antes de evaluar la confiabilidad, se evalué la validez del instrumento, con la finalidad de medir lo que realmente se quiere medir.
12. Es obvio que haber probado un cuestionario en una muestra de pacientes, haber calculado algunas correlaciones y publicado sus resultados, no garantiza que éste se haya validado.
13. Se recomienda considerar los diferentes enfoques de Modelos Conceptuales de Insatisfacción para construir el cuestionario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Abad et al.**, Introduccion a la Psicometria.Teoria Clasica del Test y Teoria de respuesta al Item. [Libro]. - Madrid-España : [s.n.], 2006. - pág. 29.
2. **Aranaz** , Cuestionario Font Roja.Un instrumento de medida de la satisfaccion en el medio hospitalario. [Publicación periódica] // Todo Hospital - págs. 63-66.- España-1988
3. **Avendaño et al.**, Riesgos para la salud de las enfermeras del sector publico de Chile. [Publicación periódica] // Revista Enfermeria. – Chile-1997. - págs. 15-26.
4. **Briceño**, Satisfaccion laboral en el personal de enfermeria del sector publico. [Publicación periódica] // Revista Electronica de Medicina Intensiva-Argentina.. - 2005.
5. **Chavez et al.**, Satisfaccion laboral en medicos y enfermeras [Publicación periódica] // Revista Medica IMSS. –Mexico-1996. - págs. 253-256.
6. **Fernandez&Paravic**, Nivel de Satisfaccion laboral en enfermeras de hospitales publicos y privados de la provincia de concepcion [Publicación periódica] // Revista de Ciencia y Enfermeria.-Madrid-España - 2003.
7. **Fernandez**, Estudio de la Satisfaccion Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de una area de madrid [Publicación periódica] // Madrid-España-1995. - págs. 487-497.
8. **Garcia et al.**, Analisis Factorial [Publicación periódica] // Rev. Esp. Salud Publica. – Madrid-La Muralla-España-2000.

9. **Herzberg**, The motivation to work [Publicación periódica] // Wiley Ed.. – New York-United States- 1959.
  
10. **Hoppock**, Job Satisfaction [Publicación periódica] // Harper Ed. – New York-United States - 1935.
  
11. **Kramer&Schmalenberg**, Trabajo, satisfaccion y retencion, reflexiones para la decada de los noventa [Publicación periódica] // Nursing-Barcelona-España- 1992.
  
12. **Kim & Mueller**, Factor analisis,statistical methods and practical issues [Publicación periódica] // Beverly Hills-California- E.E.U.U.-1978.
  
13. **Leon&Pejerrey**, Factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al ofrecerles un puesto. [Publicación periódica]. – Perú - 1978.
  
14. **Leon et al.**, La oportunidad de usar todas las habilidades en el trabajo [Publicación periódica]. –Perú -1975.
  
15. **Locke et al.**, The nature and causes of job satisfaction [Sección del libro] // Handbook of industrial and organizational psychology. - E.E.U.U: Rand Mac Nally Collge Ed.- E.E.U.U- 1976.
  
16. **Moss&Romler**, Staff nurse job satisfaccion and management style. [Publicación periódica] // Nursing Management. - 1997. - págs. 32-34.-E.E.U.U.- 1997
  
17. **Palma**, Elaboracion y Validacion de una escala de Satisfaccion Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana [Publicación periódica] // Revista Teorica e Investigacion en Psicologia. - 1999. – Peru-págs. 1,27-34.
  
18. **Paravic**, Satisfaccion laboral de la mujer academica de la Universidad de Concepcion-Chile [Publicación periódica] // Ribeirao Preto,Brasil. - 1998.

19. **Parra**, Satisfaccion Laboral de los enfermeros que trabaja en el servicio de atencion medica de urgencia en la region metropolitana y VII region de Chile. [Informe]. - Chile : [s.n.], 2002.
20. **Parra&Paravic**, Satisfaccion Laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atencion medico de urgencias (SAMU) en la Region Metropolitana y VIII Region de Chile. Tesis para optar el grado de Magister en Enfermeria Comunitaria, Universidad de Concepcion, Chile-[Publicación periódica] // Revista de Ciencia e Ingenieria- Chile-2002.
21. **Salinas et al.**, La satisfaccion Laboral y su papel en la evaluacion de la calidad de la atencion medica [Publicación periódica] // Salud Publica - págs. 22-29- Mexico-1997.
22. **Thurstone**, Multiple factor analysis [Publicación periódica] // University of Chicago- E.E.U.U - 1947.
23. **Torres**, Satisfaccion Laboral en personal de enfermeras. Lima, PUCP. [Publicación periódica]. -Perú-1987.
24. **Varela**, Satisfaccion Laboral de los odontologos y estomatólogos del Servicio Gallego de Salud [Publicación periódica] // Revista Esp. de Salud Publica. - España- 2004. - págs. 309-402.
25. **Zuñiga**, Nivel de Satisfaccion laboral de las enfermeras de consultorios urbanos y rurales de las comunas de las provincias de Concepcion. Chile, 2002. Avance Tesis Magister en Enfermeria mencion Salud Comunitaria, Universidad de Concepcion, Chile [Publicación periódica]. - Chile : [s.n.]-2002



## ANEXOS

**Tabla 1: Análisis de confiabilidad**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	79

**Tabla 2: Análisis de confiabilidad por dimensión**

Dimensión	Nº Ítems	α de Cronbach
Trabajo en la actual institución	16	0,810
Remuneración	8	0,437
Oportunidad de progreso	8	0,730
Colegas en el presente empleo	16	0,917
Supervisión en la institución	17	0,903
Capacitación	2	0,486
Trabajo en general	2	0,758

Dimensiones	Indicadores	Codificación	$\alpha$ de Cronbach
Trabajo en la actual institución	Carencia de entusiasmo	X11	0.923
	Imposibilidad de cambios	X12	0.923
	Es aburrido	X13	0.923
	No es bueno	X14	0.923
	No hay sentido de realización	X15	0.922
	No es respetado por los demás	X16	0.924
	Incomodidad	X17	0.922
	Desagradable	X18	0.922
	Inútil	X19	0.923
	No planea nuevas metas	X110	0.923
	Rutinario	X111	0.922
	No creativo	X112	0.923
	Sin importancia	X113	0.924
	No es interesante	X114	0.925
	No se evidencia resultados	X115	0.923
	No permite usar capacidades	X116	0.923

Remuneración	Ingreso no cubre necesidades	X21	0.924
	No es una justa	X22	0.923
	Es baja	X23	0.924
	No permite lujos	X24	0.924
	Pago inadecuado	X25	0.923
	Alcanza a las justas	X26	0.925
	Pagan a destiempo	X27	0.924
	No cubre gastos ni riesgos	X28	0.926

Oportunidades de Progreso	No propicia	X31	0.923
	Limitadas	X32	0.923
	Estancamiento en el empleo	X33	0.922
	Cuestión de suerte	X34	0.923
	Injusta política de ascensos	X35	0.923
	No permite ascensos y traslados	X36	0.924
	No hay promoción y traslados	X37	0.924
	No hay posibilidad de progreso	X38	0.923

Sus colegas en el presente empleo	No estimulan	X41	0.922
	Son aburridos	X42	0.922
	Son lentos	X43	0.922
	No son colaboradores	X44	0.922
	Torpe	X45	0.922
	Irresponsables	X46	0.922
	Conflictivos	X47	0.922
	Hablan más de lo que hacen	X48	0.922
	No son hábiles	X49	0.923
	Son ociosos	X410	0.922
	Desagradables	X411	0.922

	Chismosos	X412	0.922
	Inactivos	X413	0.922
	Conformistas	X414	0.921
	Desleales	X415	0.922
	Tercos	X416	0.922

Supervisión en la Institución	No solicita mi opinión laboral	X51	0.922
	Es difícil de complacer	X52	0.922
	Es descortés	X53	0.922
	No reconoce el buen trabajo	X54	0.922
	No tiene tino	X55	0.921
	No está actualizada.	X56	0.922
	Insuficiente supervisión	X57	0.924
	Favoritismos	X58	0.921
	No orienta laboralmente	X59	0.922
	Hace enojar	X510	0.922
	Es terco	X511	0.921
	No conoce l trabajo	X512	0.922
	Mal supervisor	X513	0.922
	No es inteligente	X514	0.922
	No planifica	X515	0.924
	Inoportuno	X516	0.921
	No cumple	X517	0.922

Capacitación	No realiza	X61	0.923
	Planificación no participativa	X62	0.924

Trabajo en general	Aburrido	X71	0.923
	Malo	X72	0.923
	imperfecto	X73	0.924
	Desperdicio de tiempo	X74	0.924
	Indeseable	X75	0.924
	Inaceptable	X76	0.924
	Bajo nivel	X77	0.924
	Desagradable	X78	0.923
	Inadecuado	X79	0.923
	Baja calidad	X710	0.923
	Baja reputación	X711	0.924
	Insignificante	X712	0.923

**Tabla 3: Determinante de la Matriz de Correlaciones**

**Correlation Matrix<sup>a</sup>**

a. Determinant = 7.81E-017

**Tabla 4: Prueba de Esfericidad**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.849
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10119.055
	df	3081
	Sig.	.000

**Tabla 5: Comunalidades**

Communalities					
	Initial	Extraction			
x11	1.000	.558	x410	1.000	.675
x12	1.000	.495	x411	1.000	.550
x13	1.000	.583	x412	1.000	.684
x14	1.000	.636	x413	1.000	.646
x15	1.000	.663	x414	1.000	.557
x16	1.000	.621	x415	1.000	.633
x17	1.000	.639	x416	1.000	.698
x18	1.000	.683	x51	1.000	.624
x19	1.000	.726	x52	1.000	.578
x110	1.000	.594	x53	1.000	.574
x111	1.000	.630	x54	1.000	.681
x112	1.000	.640	x55	1.000	.628
x113	1.000	.560	x56	1.000	.590
x114	1.000	.601	x57	1.000	.588
x115	1.000	.691	x58	1.000	.561
x116	1.000	.622	x59	1.000	.671
x21	1.000	.716	x510	1.000	.590
x22	1.000	.715	x511	1.000	.616
x23	1.000	.705	x512	1.000	.654
x24	1.000	.608	x513	1.000	.678
x25	1.000	.656	x514	1.000	.662
x26	1.000	.700	x515	1.000	.692
x27	1.000	.628	x516	1.000	.630
x28	1.000	.697	x517	1.000	.569
x31	1.000	.703	x61	1.000	.638
x32	1.000	.599	x62	1.000	.624
x33	1.000	.632	x71	1.000	.681
x34	1.000	.621	x72	1.000	.607
x35	1.000	.581	x73	1.000	.684
x36	1.000	.680	x74	1.000	.653
x37	1.000	.737	x75	1.000	.562
x38	1.000	.600	x76	1.000	.674
x41	1.000	.684	x77	1.000	.620
x42	1.000	.600	x78	1.000	.528
x43	1.000	.611	x79	1.000	.619
x44	1.000	.648	x710	1.000	.654
x45	1.000	.646	x711	1.000	.620
x46	1.000	.633	x712	1.000	.576
x47	1.000	.566			
x48	1.000	.681			
x49	1.000	.659			

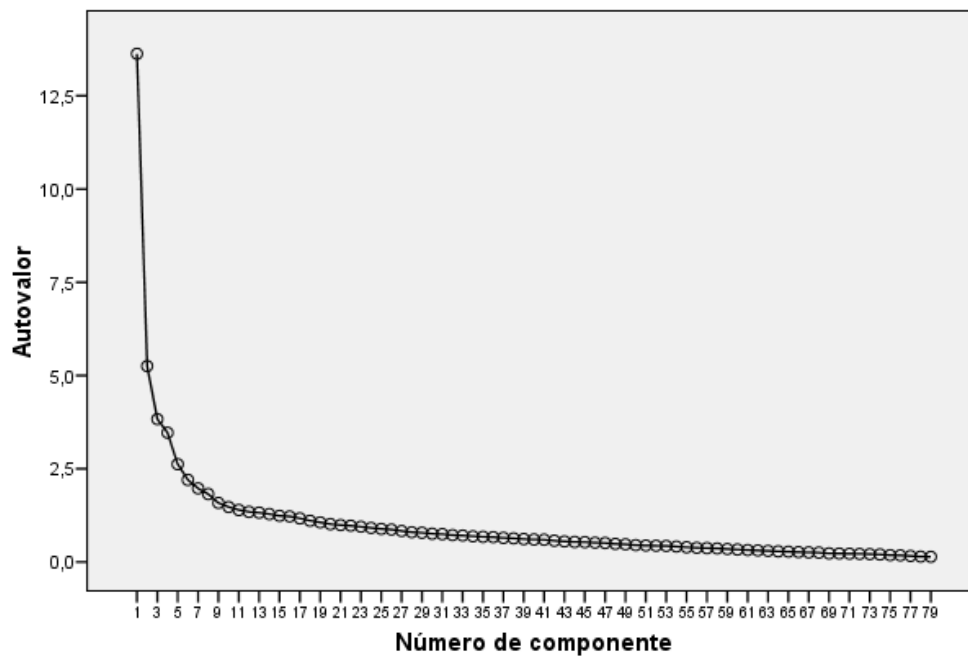
Extraction Method: Principal Component Analysis 50

## Tabla 6: Varianza Total Explicada

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.627	17.250	17.250	13.627	17.250	17.250	7.595	9.614	9.614
2	5.253	6.650	23.900	5.253	6.650	23.900	6.970	8.823	18.437
3	3.831	4.849	28.749	3.831	4.849	28.749	4.479	5.670	24.106
4	3.466	4.388	33.137	3.466	4.388	33.137	2.784	3.524	27.630
5	2.622	3.319	36.455	2.622	3.319	36.455	2.615	3.310	30.941
6	2.202	2.787	39.242	2.202	2.787	39.242	2.523	3.194	34.135
7	1.974	2.499	41.741	1.974	2.499	41.741	2.521	3.191	37.326
8	1.822	2.306	44.048	1.822	2.306	44.048	1.920	2.430	39.756
9	1.583	2.004	46.052	1.583	2.004	46.052	1.840	2.329	42.085
10	1.475	1.867	47.919	1.475	1.867	47.919	1.706	2.160	44.245
11	1.394	1.765	49.683	1.394	1.765	49.683	1.672	2.116	46.361
12	1.345	1.702	51.385	1.345	1.702	51.385	1.636	2.071	48.432
13	1.323	1.675	53.061	1.323	1.675	53.061	1.622	2.053	50.485
14	1.285	1.626	54.687	1.285	1.626	54.687	1.570	1.988	52.472
15	1.237	1.566	56.253	1.237	1.566	56.253	1.526	1.931	54.404
16	1.222	1.546	57.799	1.222	1.546	57.799	1.474	1.866	56.270
17	1.169	1.480	59.279	1.169	1.480	59.279	1.465	1.854	58.124
18	1.108	1.402	60.681	1.108	1.402	60.681	1.408	1.782	59.907
19	1.062	1.345	62.026	1.062	1.345	62.026	1.356	1.717	61.624
20	1.016	1.286	63.311	1.016	1.286	63.311	1.333	1.688	63.311
21	.990	1.254	64.565						
22	.974	1.233	65.798						
23	.945	1.196	66.994						
24	.913	1.156	68.150						
25	.885	1.120	69.270						
26	.870	1.101	70.371						
27	.831	1.051	71.422						
28	.799	1.012	72.434						
29	.784	.993	73.427						
30	.757	.958	74.385						
31	.745	.943	75.328						
32	.722	.914	76.242						
33	.710	.899	77.141						
34	.690	.874	78.015						
35	.675	.854	78.869						
36	.668	.845	79.715						
37	.646	.818	80.533						
38	.635	.803	81.336						
39	.615	.778	82.114						
40	.604	.764	82.879						
41	.598	.757	83.636						
42	.571	.723	84.358						
43	.551	.697	85.056						
44	.537	.679	85.735						
45	.532	.673	86.408						
46	.517	.654	87.063						
47	.509	.645	87.707						
48	.486	.615	88.322						
49	.474	.600	88.922						
50	.454	.574	89.496						
51	.442	.559	90.055						
52	.435	.550	90.606						
53	.430	.545	91.150						
54	.415	.525	91.675						
55	.394	.499	92.175						
56	.381	.482	92.657						
57	.373	.472	93.129						
58	.365	.462	93.591						
59	.348	.441	94.032						
60	.334	.423	94.455						
61	.320	.406	94.861						
62	.309	.391	95.252						
63	.299	.378	95.629						
64	.285	.360	95.990						
65	.276	.349	96.339						
66	.266	.337	96.676						
67	.257	.325	97.001						
68	.251	.318	97.319						
69	.230	.291	97.610						
70	.228	.289	97.899						
71	.222	.281	98.180						
72	.218	.276	98.455						
73	.212	.268	98.724						
74	.202	.256	98.980						
75	.184	.233	99.212						
76	.178	.225	99.437						
77	.162	.205	99.642						
78	.143	.181	99.823						
79	.140	.177	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Grafico N°1: Grafico de Sedimentación**



**Tabla 7: Tabla de Saturaciones**

	FACTORES																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ITEMS	x41	x51	x11	x75	x21	x71	x31	x13	x36	x61	x73	x77	x57	x113	x114	x27	x12	x19	x28	
	x42	x52	x14	x76	x22	x72	x32	x16	x37	x62		x710		x115	x26	x35	x515			
	x43	x53	x15	x711	x23	x74	x33	x17												
	x44	x54	x18	x712	x24	x78	x34													
	x45	x55	x110		x25	x79	x38													
	x46	x56	x111																	
	x47	x58	x112																	
	x48	x59	x116																	
	x49	x510																		
	x410	x511																		
	x411	x512																		
	x412	x513																		
	x413	x514																		
	x414	x516																		
	x415	x517																		
	x416																			

**Tabla 8: Análisis de confiabilidad**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	28

**Tabla 9: Determinante de la Matriz de Correlaciones**

**Matriz de correlaciones<sup>a</sup>**

a. Determinante = 2.58E-005

**Tabla 10: Prueba de Esfericidad**

**KMO y prueba de Bartlett**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.905
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3065.414
	gl	351
	Sig.	.000

**Tabla 11: Comunalidades**

**Comunalidades**

	Inicial	Extracción
x71	1.000	.671
x72	1.000	.616
x73	1.000	.587
x74	1.000	.505
x75	1.000	.511
x77	1.000	.497
x78	1.000	.486
x79	1.000	.572
x710	1.000	.670
x711	1.000	.500
x712	1.000	.624
x47	1.000	.539
x48	1.000	.648
x49	1.000	.664
x410	1.000	.621
x411	1.000	.455
x412	1.000	.710
x413	1.000	.704
x414	1.000	.526
x415	1.000	.517
x416	1.000	.655
x43	1.000	.483
x44	1.000	.642
x45	1.000	.564
x46	1.000	.648
x41	1.000	.706
x42	1.000	.558

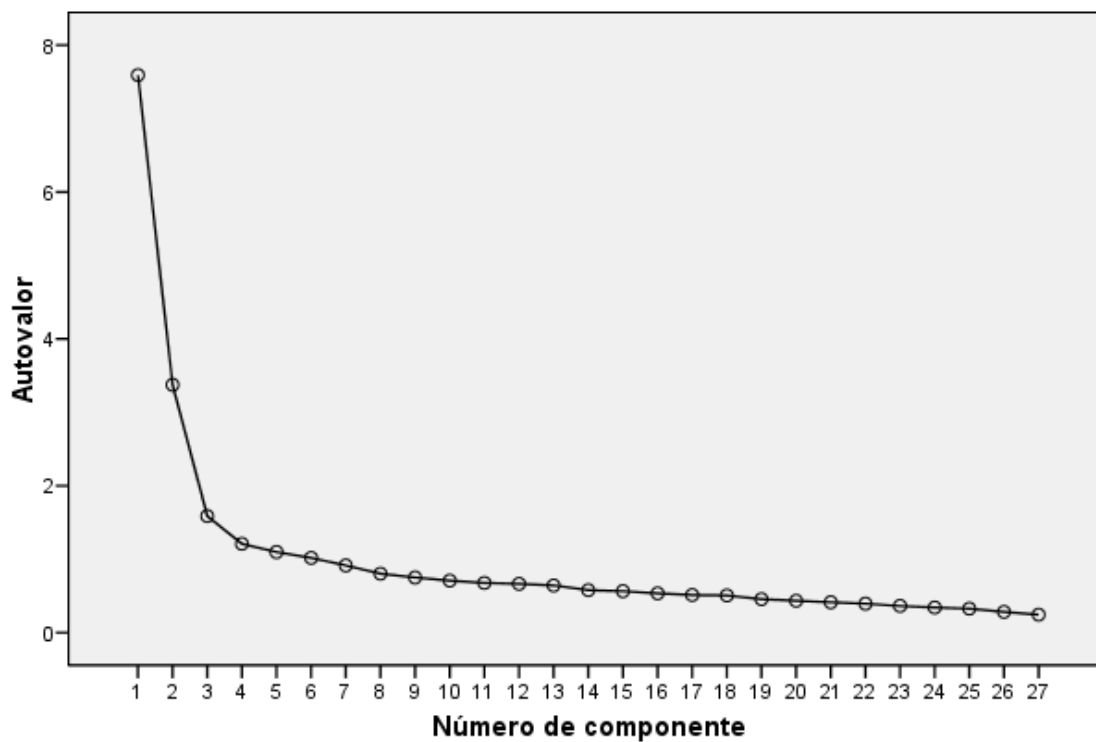
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Tabla 12: Varianza Total Explicada

Varianza total explicada									
Componente	Autovaleores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7.592	28.120	28.120	7.592	28.120	28.120	4.031	14.931	14.931
2	3.375	12.499	40.618	3.375	12.499	40.618	3.983	14.751	29.682
3	1.588	5.880	46.498	1.588	5.880	46.498	2.389	8.849	38.531
4	1.209	4.479	50.977	1.209	4.479	50.977	2.028	7.510	46.041
5	1.097	4.065	55.042	1.097	4.065	55.042	1.938	7.177	53.218
6	1.018	3.769	58.811	1.018	3.769	58.811	1.510	5.593	58.811
7	.915	3.389	62.200						
8	.803	2.976	65.176						
9	.751	2.782	67.957						
10	.709	2.626	70.583						
11	.678	2.510	73.093						
12	.665	2.462	75.555						
13	.643	2.382	77.937						
14	.578	2.143	80.079						
15	.565	2.092	82.171						
16	.535	1.983	84.154						
17	.512	1.896	86.050						
18	.507	1.877	87.928						
19	.456	1.690	89.617						
20	.434	1.607	91.224						
21	.414	1.532	92.757						
22	.395	1.462	94.219						
23	.364	1.347	95.566						
24	.342	1.266	96.831						
25	.327	1.211	98.042						
26	.283	1.048	99.090						
27	.246	.910	100.000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Grafico N°2: Grafico de Sedimentación





**Tabla 13: Componentes Rotados**

ITEMS	FACTORES					
	1	2	3	4	5	6
	x47	x411	x75	x73	x71	x49
	x48	x43	x79	x77	x72	x413
	x410	x44	x711	x710	x74	
	x412	x45	x712		x78	
	x414	x46				
	x415	x41				
	x416	x42				

# CUESTIONARIO N°1: INDICE DE INSATISFACCION LABORAL

## CATEGORIA DEL TRABAJO

AUXILIAR DE ENFERMERÍA	( )	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	( )
ENFERMERA	( )	PROFESIONAL NO MÉDICO	( )
TÉCNICO DE ENFERMERÍA	( )	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	( )
MÉDICO	( )		

## ÁREA DEL TRABAJO

OFICINA ADMINISTRATIVA	( )	DEPARTAMENTO O SERVICIO MÉDICO	( )
SERVICIOS GENERALES	( )	DEPARTAMENTO O SERVICIO DE APOYO	( )

- Categoría Laboral: Profesional ☐ No profesional ☐
- Régimen Laboral: Nombrado ☐ Contratado ☐ Otro ☐
- Antigüedad en Establecimiento: < de 1 año ☐ de 1 a 5 años ☐ <5 a 10 años ☐
- Edad ..... SEXO: 1. MASCULINO ( ) 2. FEMENINO ( )
- Condición de remuneración en la institución : PLANILLA ( )

## 1. TRABAJO EN LA ACTUAL INSTITUCIÓN

Piense en el trabajo que Ud. desempeña en la actualidad. Las siguientes palabras o frases ¿Qué tan bien describen su trabajo? En cada palabra o frase, marque con una X en el espacio correspondiente.

- “ 1 ” Acuerdo
- “ 2 ” Medianamente de Acuerdo
- “ 3 ” Desacuerdo

¿Cómo es su trabajo actual?	Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	Desacuerdo
1. Me entusiasma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Me permite cambios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Aburrido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	Desacuerdo
5. Bueno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Da sentido de realización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Merece el respeto de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Incómodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Agradable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Útil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Planea nuevas metas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Simple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Siempre es lo mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Sin importancia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. No es interesante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Puedo ver los resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Permite usar mis capacidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. REMUNERACIÓN

Piense en la remuneración que recibe en la actualidad. Las siguientes palabras o frases ¿qué tal bien describen su pago? En los espacios al lado de cada palabra o frase, marque ¿Cómo es su remuneración actual?

	Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	Desacuerdo
1. Ingreso cubre mis necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es una justa remuneración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Remuneración Baja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ingreso permite lujos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Menos de lo que merezco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Estoy bien pagado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Me alcanza a las justas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Me pagan a destiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. No cubre gastos ni riesgos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. OPORTUNIDADES DE PROGRESO EN LA INSTITUCIÓN

Piense en las oportunidades de progreso que Ud. Tienen en la actualidad. Las siguientes palabras o frases ¿qué tan bien las describen?

En los espacios de lado de cada palabra o frase, marque:

- “ 1 ” Acuerdo  
“ 2 ” Medianamente  
de Acuerdo  
“ 3 ” Desacuerdo

¿Cómo son sus oportunidades de progreso?

	Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	Desacuerdo
1. Puedo buscar oportunidades de progreso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Oportunidades limitadas de progreso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Progreso en base a esfuerzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estancamiento en el empleo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Progresar es cuestión de suerte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Injusta política de ascensos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ascensos y traslados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Promociones y traslados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Existe bastante buena posibilidad de progreso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. SUS COLEGAS EN EL PRESENTE EMPLEO

Piensa en la mayoría de la gente con quien Ud. Trabaja en la actualidad. Las siguientes palabras o frases ¿qué tan bien las describen?

La gente con la que Ud. trabaja es :

	Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	Desacuerdo
1. Estimulante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Aburrida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Colaboradora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Torpe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>La gente con la que Ud. trabaja es :</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Medianamente de Acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>
7. Rápida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Inteligente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Conflictiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hablan más de lo que hacen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Son hábiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Son ociosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Desagradables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Chismosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Activos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Conformistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Leales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Tercos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5. SUPERVISIÓN EN LA INSTITUCIÓN

Piense en la clase de supervisión que Ud. recibe en su trabajo. Las siguientes palabras o frases ¿qué tan bien las describen?

<b>Mi jefe inmediato:</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Medianamente de Acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>
1. Pide mi parecer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es difícil de complacer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Es descortés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Felicita el buen trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tiene tino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Influye sobre mí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Está actualizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Da insuficiente supervisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Tiene favoritismos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Me orienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Me hace enojar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Es terco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Conoce bien el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Es mal supervisor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Es inteligente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. No planifica la supervisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Está cerca cuando se le necesita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Es ocioso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. CAPACITACIÓN

- |  |             |                             |                |
|--|-------------|-----------------------------|----------------|
| 1. La organización lo capacita para su trabajo           | Acuerdo ( ) | Medianamente de Acuerdo ( ) | Desacuerdo ( ) |
| 2. Usted participa en la programación de su capacitación | Acuerdo ( ) | Medianamente de Acuerdo ( ) | Desacuerdo ( ) |

## 7. TRABAJO

Piense en su trabajo en general. Globalmente considerado ¿Cómo es su trabajo durante la mayor parte del tiempo?

¿Cómo es su trabajo en general?:

	Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	Desacuerdo
1. Agradable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Malo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ideal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Un desperdicio de tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bueno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Indeseable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Merecido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Peor que la mayoría de trabajos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Aceptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De nivel superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Mejor que la mayoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Desagradable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Me contento con él	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Inadecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Excelente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Una basura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Lo disfruto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Insignificante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CUESTIONARIO N°2: INDICE DE INSATISFACCION LABORAL-PROPUESTO

### CATEGORIA DE TRABAJO

AUXILIAR DE ENFERMERIA	( )	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	( )
ENFERMERA	( )	PROFESIONAL NO MEDICO	( )
TECNICO DE ENFERMERIA	( )	TECNICO ADMINISTRATIVO	( )
MEDICO	( )		

### AREA DE TRABAJO

OFICINA ADMINISTRATIVA	( )	DEPARTAMENTO O SERVICIO MEDICO	( )
SERVICIOS GENERALES	( )	DEPARTAMENTO O SERVICIO DE APOYO	( )

### CATEGORIA LABORAL

PROFESIONAL	( )
NO PROFESIONAL	( )

### REGIMEN LABORAL

NOMBRADO	( )
CONTRATADO	( )
OTRO	( )

### ANTIGÜEDAD EN ESTABLECIMIENTO

< DE 1 AÑO	( )
DE 1 A 5 AÑOS	( )
> DE 5 A 10 AÑOS	( )

### EDAD

### SEXO

MASCULINO	( )
FEMENINO	( )

CONDICION DE REMUNERACION EN LA INSTITUCION: PLANILLA ( )

### COMPORTAMIENTO SOCIAL CON COLEGAS

Piensa en la mayoría de la gente con quien usted trabaja en la actualidad. Las siguientes palabras o frases . ¿Qué tan bien las describen?

La gente con la que usted trabaja es:

	Acuerdo	Medianamente De Acuerdo	Desacuerdo
1-Conflictivos			
2-Hablan mas de lo que hacen			
3- Ociosos			
4-Chismosos			
5-Conformistas			
6-Desleales			
7-Tercos			

Piense en su trabajo en general. Globalmente considerado ¿Cómo es su trabajo durante la mayor parte del tiempo?

#### SUBESTIMACION DEL TRABAJO

¿Cómo es su trabajo en general?

- 1-Indeseable
- 2-Inadecuado
- 3-Baja reputacion
- 4-Insignificante

Acuerdo	Medianamente De Acuerdo	Desacuerdo

#### CONDICIONES LABORALES

¿Cómo es su trabajo en general?

- 1-Imperfecto
- 2-Bajo Nivel
- 3-Baja Calidad

Acuerdo	Medianamente De Acuerdo	Desacuerdo

#### CALIDAD LABORAL

¿Cómo es su trabajo en general?

- 1-Aburrido
- 2-Malo
- 3-Un desperdicio de tiempo
- 8-Desagradable

Acuerdo	Medianamente De Acuerdo	Desacuerdo

#### PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

¿Cómo es su trabajo en general?

- 1-No son habiles
- 2-Inactivos

Acuerdo	Medianamente De Acuerdo	Desacuerdo